

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПО ОКАЗАНИЮ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. Сфера действия общих условий

- 1.1. Общие условия регулируют права, обязанности и ответственность при оказании стоматологических услуг между Virudent OÜ, регистрационный код 11892544, номер лицензии L02884, расположенным по адресу Turu plats 3, Rakvere 44310 (далее поставщик услуг здравоохранения или Virudent OÜ) и физическим лицом (далее пациент). В дальнейшем в общих условиях Пациент и Virudent OÜ имеют также название Сторона в единственном числе и Стороны во множественном числе.
- 1.2. Общие условия являются неотъемлемой частью оказания услуг здравоохранения и исполнение общих условий обязательно для всех участников договора.
- 1.3. Общие условия понимаются в соответствии с § 760 закона о долговом праве стандартными условиями договора по оказанию услуг здравоохранения.
- 1.4. Договор по оказанию услуг здравоохранения составляют настоящие общие условия, политика конфиденциальности Virudent OÜ при обработке личных данных, договор с пациентом, заключенный в устной или письменной форме, и соответствующие правовые акты Эстонской Республики и Европейского Союза.
- 1.5. По всем вопросам, которые не регулируются основными условиями, необходимо обращаться к соответствующим правовым актам Эстонской республики и Европейского Союза (закон о долговом праве, закон об организации услуг здравоохранения, закон о страховании лечения, постановление Европейского Союза о защите личных данных).
- 1.6. Если тексты на эстонском и иностранном языке различаются или могут быть поняты по разному, то приоритетным считается текст на эстонском языке.

2. Термины

- 2.1. Пациент – человек, который изъявил желание, чтобы клиника Virudent OÜ оказала ему услуги здравоохранения или человек, которому Virudent OÜ оказывает услуги здравоохранения.
- 2.2. Услуга здравоохранения – деятельность работника здравоохранения для предотвращения, диагностики и лечения болезни, повреждения или отравления с целью облегчить страдания человека, предотвратить ухудшение его здоровья или усугубления болезни и восстановить здоровье.
- 2.3. Работник здравоохранения – оказывающий услугу здравоохранения стоматолог, специалист по гигиене рта, гигиенист, миофункциональный терапевт, ассистент стоматолога или практикант.
- 2.4. Поставщик услуг здравоохранения – работник здравоохранения или оказывающее услуги здравоохранения юридическое лицо.
- 2.5. Застрахованное лицо – человек, имеющий страховку на лечение, предоставляемую Кассой Здоровья.

3. Заключение, окончание и прекращение договора по оказании услуг здравоохранения.

- 3.1. Договор по оказанию услуг здравоохранения между Virudent OÜ и пациентом считается заключенным при бронировании времени на оказание услуг здравоохранения или, в случае отсутствия бронирования, при начале оказания услуги.
- 3.2. Пациент обязуется следовать общим условиям оказания услуг здравоохранения, начиная со времени бронирования и, в ином случае, с момента начала оказания услуги.
- 3.3. У Virudent OÜ есть право отказать в заключении договора, если запрашиваемые пациентом условия договора противоречат закону или упомянутым в пункте 1.4 условиям договора по оказанию услуг здравоохранения или внутренним правилам Virudent OÜ.
- 3.4. Virudent OÜ отказывает в заключении договора если:
 - 3.4.1. желаемые пациентом услуги не являются необходимыми или показанными с точки зрения состояния здоровья пациента;
 - 3.4.2. у пациента имеется задолженность перед Virudent OÜ за ранее оказанную услугу здравоохранения и он хочет получить платную услугу.
 - 3.4.3. возникнет существенное основание, которое даст право Virudent OÜ отозвать уже заключенный договор. Существенным основанием считаются следующие ситуации:
 - 3.4.3.1. пациент нарушает договорные обязательства и нарушение подвергает опасности работников Virudent OÜ, других пациентов или их здоровье;
 - 3.4.3.2. пациент нарушает обязанность взаимопомощи (например, не позволяет делать необходимые исследования, процедуры, не открывает рот или не сидит спокойно в стоматологическом кресле и т.д.) или обязанность информирования (например, скрывает информацию, необходимую для оказания услуги здравоохранения);
 - 3.4.3.3. пациент не придерживается назначенного поставщиком услуг здравоохранения медицински обоснованного лечения, не выполняет предписания и инструкции во время и после оказания услуги;
 - 3.4.3.4. у работников Virudent OÜ нет возможности общаться с пациентом на понятном для него языке и у пациента нет возможности подключить переводчика, в результате чего Virudent OÜ не может получить от пациента осознанное согласие на оказание услуги здравоохранения;
 - 3.4.3.5. находясь на лечении в Virudent OÜ пациент пребывает в алкогольном или наркотическом опьянении, или, по оценке работников Virudent OÜ, у пациента имеются признаки алкогольного или наркотического опьянения, которые перечислены в постановлении министра социальных дел от 26.06.2014 номер 37 „Перечень признаков, указывающих на состояние опьянения, и способы установления наличия или отсутствия этих признаков”;

3.4.3.6. пациент ведет или вел себя в отношении работников Virudent OÜ невежливо или применяет в отношении их, других пациентов или иных находящихся в клинике лиц вербальное или физическое насилие;

3.4.3.7. представитель пациента, его спутник, знакомый или другое близкое пациенту лицо, присутствующее в помещении, где оказывается услуга здравоохранения, и явившееся на прием вместе с пациентом, ведет себя шумно, агрессивно, невежливо или применяет в отношении работников, других пациентов или иных находящихся в клинике лиц вербальное или физическое насилие и не подчиняется разумным распоряжениям персонала.

3.5. Virudent OÜ может отказать в бронировании времени приема и оказании услуги Пациенту, который в течении 1 года более 4 раз подряд не явился на визит без уважительной причины.

3.6. Договор по оказанию услуг здравоохранения заканчивается в случае:

3.6.1. завершения оказания услуги здравоохранения;

3.6.2. перенятия услуги здравоохранения другим поставщиком услуг здравоохранения;

3.6.3. отказа от договора;

3.6.4. смерти пациента (§ 772 пункт 1 подпункт 1 закона о долговом праве).

3.7. Пациент имеет право в любой момент отказаться от договора без объяснения причины.

4. Бронирование, изменение и отмена времени стоматологической услуги и сроки предварительного уведомления.

4.1. При регистрации на услугу пациент обязуется следовать основным условиям договора по оказанию стоматологических услуг.

4.2. время для получения стоматологической услуги возможно забронировать, изменить и отменить:

4.2.1. В регистратуре клиники

4.2.2. По телефону, позвонив по номеру +372 324 4449

4.2.3. Через электронную почту, отправив письмо на адрес info@virudent.ee

4.2.4. На домашней странице клиники <https://www.virudent.ee>

4.3. При регистрации следует предоставить личный код пациента, имя, номер телефона, контактный адрес и адрес электронной почты. В случае отсутствия личного кода, при регистрации на прием, следует предоставить дату рождения.

4.4. При бронировании времени на услугу здравоохранения с пациентами обращаются одинаково. Для пациента моложе 19-ти лет, за оказание услуги здравоохранения которому платит Касса здоровья, время бронируется на первое свободное время в соответствующей специализации или в соответствии с пожеланием пациента в удобное ему свободное время.

- 4.5. Придя на прием, пациент должен иметь при себе удостоверяющий личность документ (паспорт, водительское удостоверение или ID-карта) для подтверждения личности. Поставщик услуг здравоохранения имеет право проверить достоверность предоставленных данных до оказания услуги.
- 4.6. После регистрации на прием, поставщик услуг здравоохранения, предоставляет пациенту услугу бронирования. Бронирование считается предварительным договором по оказанию услуг здравоохранения. Бронирование услуги здравоохранения дает пациенту право получить договоренную услугу в договоренном месте и в договоренное время.
- 4.7. При бронировании времени на платную услугу (находящуюся вне очереди на лечение в Кассе здоровья) поставщик услуг здравоохранения имеет право требовать предоплату в размере до 100%, которая будет вычтена по завершении услуги здравоохранения.
- 4.7.1. Если пациент внес предоплату до оказания услуги и отказывается от услуги в соответствии с пунктом 4.8, то у него есть право получить предоплату обратно. Для этого следует отправить письмо соответствующего содержания на адрес электронной почты info@virudent.ee.
- 4.7.2. Если пациент внес предоплату до оказания услуги и не явился на прием в соответствии с пунктом 4.9, то поставщик услуг здравоохранения имеет право использовать предоплату в качестве компенсации для покрытия расходов клиники в соответствии с действующим прейскурантом. Если сумма предоплаты была больше, чем компенсация расходов клиники, то пациент имеет право получить назад ту часть предоплаты, которая остается после покрытия расходов клиники. Для этого следует отправить письмо соответствующего содержания на адрес электронной почты info@virudent.ee.
- 4.8. Пациент имеет возможность в любое время, соблюдая сроки уведомления, изменить или отменить бронирование.
- 4.8.1. Если пациент изменяет свое бронирование или отменяет свое бронирование более чем за 24 часа до приема, то сопутствующие изменению расходы не касаются пациента.
- 4.9. Если пациент не появляется на прием или меняет/отменяет свое бронирование менее чем за 24 часа до приема, то Поставщик услуг здравоохранения имеет право востребовать компенсацию для покрытия расходов клиники в соответствии с действующим прейскурантом.
- 4.9.1. Если Пациент забронировал время на хирургическую процедуру, но отменяет соответствующую процедуру, не следуя указанным в пункте 4.9 срокам, то поставщик услуг здравоохранения имеет право востребовать компенсацию за стерильное покрытие операционного стола в соответствии с действующим прейскурантом (который добавляется к плате, вынесенной в пункт 4.10).
- 4.10. Virudent OÜ имеет право изменить время оказания услуги здравоохранения если:
- 4.10.1. из-за проблем с организацией работы (например, поломка медицинского оборудования, болезнь работника здравоохранения или иное незапланированное отсутствие на работе) оказание услуги здравоохранения невозможно в предусмотренное время и, по оценке Virudent OÜ, это возможно, учитывая состояние пациента;

- 4.10.2. из-за возникшего конфликта между врачом и пациентом, следует заменить врача;
- 4.10.3. пациент опаздывает на прием в оговоренное время больше чем на 15 минут.
- 4.11. Virudent OÜ уведомляет пациента об изменении времени оказания услуги здравоохранения и предлагает новое время сразу, когда появляется возможность.
 - 4.11.1. Если пациент недоступен по предоставленным им средствам связи, то поставщик услуг здравоохранения не отвечает за расходы, понесенные пациентом при появлении на отмененный визит.
 - 4.11.2. Если пациент недоступен по предоставленным им средствам связи и его прием отменен, то новое время обговаривается с пациентом, когда появляется возможность снова с ним связаться.

5. Права и обязанности сторон

- 5.1. Поставщик услуг здравоохранения и пациент обращаются друг с другом уважительно.
- 5.2. При заключении договора об оказании услуг здравоохранения, поставщик услуг здравоохранения обязуется:
 - 5.2.1. уведомлять пациента о результатах обследования и состоянии здоровья, существенности и целесообразности предлагаемой услуги, об ее опасностях и последствиях, и о других возможных услугах здравоохранения. По желанию пациента Поставщик услуг здравоохранения должен предоставить указанную информацию в форме, допускающей письменное воспроизведение;
 - 5.2.2. оказывать Пациенту услугу здравоохранения, которая соответствует уровню стоматологический знаний, доступных на момент оказания услуги и делать это следует с ожидаемой от поставщика услуг здравоохранения заботой.
 - 5.2.3. соблюдать в своих помещениях условия, которые позволяют оказывать стоматологические услуги;
 - 5.2.4. документировать оказанные Пациенту услуги в соответствии с требованиями.
- 5.3. При оказании услуг здравоохранения пациент обязуется:
 - 5.3.1. Предоставлять Поставщику услуг здравоохранения всю известную ему информацию, которую Поставщик услуг здравоохранения должен получить для оказания услуги (например: стимулятор сердца, беременность, аллергии, сердечно-сосудистые заболевания и т.п.). Также Пациент должен предоставить Поставщику услуг здравоохранения информацию о лекарствах, которые он принимает на данный момент или принимал в недавнее время.
 - 5.3.2. Явиться в месторасположение поставщика услуг здравоохранения за 5 минут до назначенного времени приема. Если у Пациента нет возможности явиться на прием, следует уведомить об этом в соответствии с пунктом 4.8 общих условий договора по оказанию стоматологических услуг.
 - 5.3.3. Исполнять назначенное со стороны Поставщика услуг здравоохранения медицински обоснованное лечение, предписания и инструкции во время и после оказания услуги.

- 5.3.4. Оказывать взаимопомощь Поставщику услуг здравоохранения. К взаимопомощи относятся все действия, которые пациент должен совершать, чтобы Поставщик услуг здравоохранения мог оказать услугу здравоохранения в соответствии с требованиями (например: сидеть на месте и открывать рот для оказания услуги здравоохранения или оставаться неподвижным для выполнения рентгеновского снимка и т.д.)
- 5.3.5. Избегать использования дезодорантов, туалетной воды или других средств с сильным запахом, т.к. во время процедуры врач находится близко к пациенту и сильный запах дезодоранта может вызвать у врача затруднение дыхания. При возникновении приведенных выше обстоятельств Поставщик услуг здравоохранения имеет право отказать в предоставлении услуги до устранения препятствующих обстоятельств.
- 5.3.6. Не курить минимум за 30 минут до процедуры.
- 5.4. Поставщик услуг здравоохранения имеет право:
- 5.4.1. требовать от пациента предоплату в соответствии с пунктом 4.7;
 - 5.4.2. менять время визита в соответствии с пунктом 4.10;
 - 5.4.3. отказывать в оказании услуг здравоохранения в соответствии с пунктом 3.4
- 5.5. При оказании услуг здравоохранения пациент имеет право:
- 5.5.1. принимать активное участие в принятии решения, касающегося услуги здравоохранения;
 - 5.5.2. быть вовлеченным в процесс оказания услуги здравоохранения, в том числе давать согласие на оказания услуги здравоохранения или отказываться от нее. Давая согласие, Пациент считается уведомленным и осознающим возможные риски и последствия, связанные с оказанием услуги здравоохранения;
 - 5.5.3. отменять забронированное им время без объяснения причины, следуя при этом срокам, указанным в пункте 4;
 - 5.5.4. прекращать договор об услуге здравоохранения в одностороннем порядке без объяснения причины. Заявление на прекращение договора следует предоставить Поставщику услуг здравоохранения в форме, допускающей письменное воспроизведение. По окончании договора об услуге здравоохранения пациент должен оплатить оказанную услугу в том размере, в котором услуга была оказана на момент окончания договора.
 - 5.5.4.1. В случае, если пациент односторонне прекращает договор об услуге здравоохранения и для пациента составлен план лечения, тогда выполнение лечения, запланированного в плане лечения, и план лечения теряют пригодность. Если пациент решает по прошествии некоторого времени после прекращения услуги здравоохранения продолжить лечение, следует составить новый план лечения, т.к. состояние здоровья пациента может отличаться от состояния, на основании которого делался первоначальный план лечения и совершалось лечение соответствующее тем обстоятельствам.

6. Уведомление пациента и предоставление согласия

- 6.1. Оказание услуги происходит только с согласия пациента и предполагается, что обращение Пациента к клинике для бронирования времени и, в последствии, лечения, является волеизъявлением со стороны пациента заключить договор об оказании услуг здравоохранения с Поставщиком услуг здравоохранения.
- 6.2. В случае с пациентом с ограниченной дееспособностью, согласие на оказание услуг здравоохранения дает законный представитель пациента, кроме случаев, когда пациент в состоянии сам ответственно взвесить аргументы за и против оказания медицинских услуг. Поставщик услуг здравоохранения не следует решению законного представителя, если очевидно, что это повредит интересам пациента.
- 6.3. Пациент имеет право в любое время отозвать согласие, данное на оказание услуги здравоохранения.
- 6.4. Если пациент отзывает согласие, данное на оказание услуги здравоохранения, после начала оказания услуги здравоохранения и
 - 6.4.1. у работника здравоохранения есть возможность прервать оказание услуги здравоохранения без риска для жизни и дальнейшего здоровья пациента, то работник здравоохранения прерывает оказание услуги здравоохранения;
 - 6.4.2. у работника здравоохранения нет возможности прервать оказание услуги здравоохранения без риска для жизни и дальнейшего здоровья пациента, то работник здравоохранения до прекращения услуг здравоохранения совершает действия минимально необходимые, чтобы прервать оказание услуги здравоохранения без риска для жизни и здоровья пациента.
- 6.5. Отзыв согласия не отменяет согласие на совершенные до момента отзыва согласия услуги. Это значит, что все услуги, которые были оказаны в период действия согласия, не обнуляются после изменения мнения пациента в отношении совершаемого лечения.
- 6.6. Если пациент пребывает в бессознательном состоянии или по другим причинам не способен выразить волю и у пациента нет законного представителя или законный представитель недоступен, то оказание услуги здравоохранения разрешено без получения согласия, если оказание услуги в интересах пациента и соответствует изъявленному ранее пациентом желанию или предполагаемому желанию и откладывание оказания услуги здравоохранения опасно для жизни пациента или существенно повредит его здоровью.

7. Оплата за услугу

- 7.1. Точную сумму за услугу здравоохранения Пациенту озвучивают после оказания услуги и пациенту следует оплатить данную сумму на месте в регистратуре Поставщика услуги.
- 7.2. Ко всем сделанным в кабинете процедурам прибавляется оплата за визит согласно действующему прейскуранту.
- 7.3. Пациент должен оплатить все оказанные ему со стороны Virudent OÜ услуги здравоохранения согласно установленному Virudent OÜ прейскуранту. С прейскурантом Virudent OÜ можно ознакомиться на домашней странице

предприятия в интернете. Приведенные на домашней странице в интернете цены приблизительны, с их помощью Пациент может получить сравнительное представление о ценах Поставщика услуги здравоохранения. Окончательная стоимость услуги здравоохранения выяснится после оказания услуги здравоохранения.

- 7.4. Virudent OÜ имеет право менять прейскурант услуг в любое время. Для пациента действует прейскурант, действующий в момент оказания услуги. Если Пациент регистрировал время на получение услуги здравоохранения до изменения прейскуранта, то для Пациента действует прейскурант, действительный в момент оказания услуги.
- 7.5. Если Пациент задерживает оплату услуги, то Поставщик услуг здравоохранения имеет право требовать от Пациента пеню в размере 0.07% от неоплаченной суммы в день за каждый просроченный день до оплаты суммы в полном размере. Поставщик услуг здравоохранения имеет право передать требования к Пациенту предприятию, оказывающему услуги инкассо.
- 7.6. Если у Пациента есть задолженность перед Поставщиком услуг здравоохранения, Поставщик услуг здравоохранения уведомляет пациента о задолженности по телефону, электронной почте или почтовым письмом и дает дополнительный срок для ликвидации задолженности. Если Пациент не оплачивает задолженность и в течение дополнительного срока, то Поставщик услуг здравоохранения имеет право обратиться для получения долга в отдел платежных поручений Пярнуского уездного суда или передать необходимые для исполнения обязательств личные данные пациента третьим лицам, занимающимся истребованием задолженностей, с которыми у Virudent OÜ заключено соглашение о неразглашении. В этом случае добавляются проценты и другие расходы, которые возникают при истребовании задолженности.

8. Решение предложений и жалоб

8.1. Порядок решения предложений и жалоб:

- 8.1.1. Право подать предложения и жалобы есть у всех пациентов Virudent OÜ и законных представителей пациентов.
- 8.1.2. Предложения и жалобы можно подавать только в письменном виде. В жалобе должны быть указаны имя жалобщика и контактные данные, обоснования для жалобы, требования, а так же желание получить обратную связь и способ получения обратной связи (по почте или электронной почте).
- 8.1.3. Проблему в жалобе можно описать в свободной форме.
- 8.1.4. Письменную жалобу или предложение можно отправить по почте на адрес предприятия или передать администратору, руководителю учреждения или стоматологу.
- 8.1.5. Устно жалобу можно подать только непосредственно врачу или затронутому лицу, если предполагается, что не нужен письменный ответ и проблема может быть решена на месте и не требует дальнейшей обработки.
- 8.1.6. Анонимные предложения и жалобы не обрабатываются. Если предложение или жалоба понятны и обоснованны, то они передаются для ознакомления и принятия во внимание соответствующему работнику здравоохранения.

- 8.1.7. На все предложения и жалобы отвечают в течение разумного времени, но не позднее чем через 30 календарных дней, запрошенным заявителем способом. В случае, если для составления ответного письма необходимо просить у пациента дополнительные документы, то срок ответа считается от момента получения необходимых для ответа документов.
- 8.1.8. Письменные предложения и жалобы обрабатывает руководитель учреждения или лицо, которое назначит руководитель, в сотрудничестве с касающимися дела лицами.
- 8.1.9. Предложения и жалобы принимаются во внимание при организации труда и составлении планов действия.
- 8.1.10. Со стороны предприятия при подаче предложений или жалоб соблюдаются права деликатных личных данных предьявителя предложения или жалобы в соответствии с законом о защите личных данных.
- 8.2. Жалобы можно подать:
- 8.2.1. Virudent OÜ, Turu plats 3-30, Rakvere 44310. Электронная почта info@virudent.ee, инфотелефон: +372 324 4449.
- 8.2.2. Касса здоровья, электронная почта: info@tervisekassa.ee, телефон +372 669 6630.
- 8.2.3. Департамент здоровья, электронная почта: kesk@terviseamet.ee, телефон 6943500.
- 8.2.4. Министерство социальных дел, экспертная комиссия по качеству услуг здравоохранения. Адрес: Sotsiaalministeerium, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn или по электронной почте: info@sm.ee , телефон 626 9301.
- 8.3. Возникающие в результате оказания услуг споры, Стороны стараются разрешить путем переговоров. Если спор не удастся разрешить путем переговоров, то у Сторон есть возможность обратиться для разрешения спора в Вируский уездный суд.

9. Ответственность

- 9.1. Согласно § 766 пункту 1 Закона о долговом праве, Поставщик услуг здравоохранения не может обещать выздоровление пациента или успешность операции. Это означает, что Поставщик услуг здравоохранения не может дать никаких гарантий на оказанную услугу. Поставщик услуг здравоохранения должен оказывать Пациенту услугу здравоохранения, которая соответствует уровню стоматологический знаний, доступных на момент оказания услуги, и делать это следует с ожидаемой от Поставщика услуг здравоохранения заботой.
- 9.2. Поставщик услуг здравоохранения ответственен также за деятельность помогающих ему лиц и неисправность оборудования, используемого при оказании услуги здравоохранения.
- 9.3. Поставщик услуг здравоохранения ответственен за преступное нарушение своих обязанностей. Поставщик услуг здравоохранения не несет ответственности за негативные последствия, сопутствующие Оказанию услуги. Поставщик услуг здравоохранения обязан информировать Пациента о возможных опасностях и

последствиях, после чего Пациент дает согласие на получение услуги здравоохранения.

- 9.4. Факт, лежащий в основе ответственности Поставщика услуг здравоохранения, должен быть доказан Пациентом, за исключением случаев, когда оказание Пациенту услуг здравоохранения осталось документально неоформленным.
- 9.5. Срок истребования возмещения ущерба Пациенту составляет 5 лет с момента, когда пациент узнал о нарушении обязательств или возникновении ущерба.

10. Недействительность положений

- 10.1. Недействительность отдельного положения настоящих условий в связи с его противоречием закону не влечет недействительности всего договора или других положений договора. При обнаружении такого положения Стороны сделают все, что в их силах, для замены этого положения на соответствующее закону положение.